

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA ATAU  
PEKERJAAN BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SURABAYA MULYOREJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh :

RENDY ARDYANSYAH  
0913010158 / FE/ EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2013

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA ATAU  
PEKERJAAN BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
SURABAYA MULYOREJO

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

RENDY ARDYANSYAH

0913010158 / FE/ EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2013

# SKRIPSI

## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA ATAU PEKERJAAN BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA MULYOREJO

Yang diajukan

Rendy Ardyansyah

0913010158/FE/EA

Telah Diseminarkan Dan Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi Oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Tamadoy Thamrin, MM  
NIP. 19630524 198803 1001

Tanggal : .....

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Hero Priono, SE, M.Si, Ak  
NIP. 19611011 199203 1001

# SKRIPSI

## PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA ATAU PEKERJAAN BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA MULYOREJO

Yang diajukan

Rendy Ardyansyah

0913010158/FE/EA

Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Lisan Oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Tamadoy Thamrin, MM  
NIP. 19630524 198803 1001

Tanggal : .....

Mengetahui,  
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. Rahman Amarullah Suwaidi, MS  
NIP. 19600330 198603 1003

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA ATAU PEKERJAAN BEBAS PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA MULYOREJO

Disusun Oleh :

Rendy Ardyansyah  
0913010158 / FE / EA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh  
Tim Penguji Skripsi Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 3 Mei 2013

Pembimbing :  
Pembimbing Utama

Tim Penguji :  
Ketua

Drs. Ec. Tamadoy Thamrin, MM

Dr. Indrawati Yuhertiana, MM, Ak  
Sekretaris

Dra. Ec. Anik Yuliati, Maks  
Anggota

Drs. Ec. Tamadoy Thamrin, MM

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM  
NIP. 19630924 198903 1001

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum.wr.wb

Segala puji Bagi ALLAH Yang Maha Mulia, Tuhan yang selalu memberikan nikmat yang begitu besar dan sempurna, yang meridhoi Islam sebagai agama kita dan mengutus Nabi terkasih Muhammad SAW. Ke seluruh umat manusia. Semoga shalawat serta salam senantiasa tercurahkan selalu kepada beliau, juga seluruh keluarga, dan sahabatnya.

Hampan rasa syukur selalu kepada ALLAH SWT karena atas berkah dan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya penyusun dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA ATAU PEKERJAAN BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA MULYOOREJO”

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu prasyarat kelulusan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan, bimbingan, saran, dukungan, dan petunjuk dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah mendukung dalam Penyusunan Skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Dr. Hero Priono, SE, M.Si, Ak, selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. Tamadoy Thamrin, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan penelitian Skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Janti Saragih selaku Kepala Bidang P2Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur I yang telah mengeluarkan suran ijin penelitian skripsi.
7. Bapak Zauki selaku staf Bidang P2Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur I yang telah membimbing dan memberikan pengetahuan tentang perpajakan.
8. Bapak Yusuf selaku Ketua Bidang Pelayanan KPP Pratama Surabaya Mulyorejo yang telah memberikan Ijin, bimbingan dan pengarahan untuk penulisan skripsi.
9. Ke Dua Orang Tua yang selalu mendidik, membimbing, mengarahkan dan memberikan petunjuk penulis dalam menjalani kehidupan ini. Keduanya memiliki peran yang sangat penting dan tak terhingga, hingga rasanya ucapan terima kasih saja tidak cukup untuk menggambarkan wujud penghargaan penulis.
10. Kakak tercinta beserta suaminya yaitu Mbak Kiki dan Mas Wawan yang selalu memberikan bantuan secara finansial dari awal perkuliahan sampai saat ini kepada penulis dan memberikan dorongan semangat serta motivasi agar penulisan skripsi ini cepat terselesaikan.
11. Sahabat dan juga patner kuliah Rachmad Iqbal, Vivin Ernawati, Sri Indriani, dan Elis Hadi yang telah memberi dukungan semangat dan membantu menyelesaikan Penelitian Skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa Penelitian Skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya. Hal ini disebabkan pengetahuan dan pengalaman penulis yang belum mencukupi serta terbatasnya waktu, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik ke arah perbaikan agar Skripsi ini menjadi sempurna.

Akhir kata, semoga penelitian Skripsi ini dapat menjadi bermanfaat bagi semua dan juga dapat menjadi masukan dan bandingan bagi teman-teman mahasiswa-mahasiswi dan akademis.

Wassalamualaikum.wr.wb.

Surabaya, 6 April 2013

Penulis

Rendy Ardyansyah



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan dan Batasan Masalah .....	8
1.2.1. Rumusan Masalah .....	8
1.2.2. Batasan Masalah .....	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Penelitian Terdahulu .....	12
2.2. Landasan Teori .....	16

2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak .....	16
2.2.2. Kesadaran Wajib Pajak .....	18
2.2.3. Pelayanan Fiskus .....	29
2.2.4. Sanksi Pajak .....	22
2.2.5. Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha atau Pekerjaan Bebas .....	24
2.3. Kerangka Pemikiran .....	26
2.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	26
2.3.2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
2.3.3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	29
2.3.4. Diagram Kerangka Pemikiran .....	31
2.4. Hipotesis .....	32
 BAB III : METODE PENELITIAN .....	33
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.1.1. Definisi Operasional .....	33
3.1.2. Pengukuran Variabel .....	34
3.2. Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1. Populasi .....	38

3.2.2. Sampel .....	38
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.3.1. Jenis dan Sumber Data .....	39
3.3.2. Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4. Uji Kualitas Data .....	40
3.4.1. Uji Validitas .....	41
3.4.2. Uji Reliabilitas .....	42
3.4.3. Uji Normalitas .....	42
3.5. Uji Asumsi Klasik .....	43
3.5.1. Multikolineritas .....	43
3.5.2. Heteroskedastisitas .....	43
3.5.3. Autokolerasi .....	44
3.6. Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
3.7. Uji Hipotesis .....	45
3.7.1. Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit) .....	45
3.7.2. Uji Parsial (Uji t) .....	47
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 48
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	48
4.1.1. Sejarah Singkat KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	48
4.1.2. Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo..	52
4.1.3. Visi dan Misi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo .....	55

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	56
4.2.1. Demografi Responden .....	56
4.2.2. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) .....	58
4.2.3. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) .....	59
4.2.4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Sanksi Pajak ( $X_3$ ) .....	60
4.2.5. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan kegiatan Usaha Atau Pekerjaan Bebas ( $Y$ ) .....	61
4.3. Uji Kualitas Data .....	62
4.3.1. Uji Validitas .....	62
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	66
4.3.3. Uji Normalitas .....	68
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	69
4.4.1. Multikolinieritas .....	69
4.4.2. Heteroskedastisitas .....	70
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	71
4.5.1. Persamaan Regresi .....	71
4.5.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	73
4.6. Uji Hipotesis .....	74
4.6.1. Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit) .....	74

4.6.2. Uji Parsial (Uji t) .....	75
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian dan Implikasi Penelitian .....	76
4.7.1. Pembahasan hasil Penelitian .....	76
4.7.2. Implikasi Penelitian .....	80
4.8. Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian terdahulu	81
4.9. Keterbatasan Penelitian .....	84
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....	 85
5.1. Kesimpulan .....	85
5.2. Saran .....	86

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah WP Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan ....	4
Tabel 4.1	Demografi Responden .....	57
Tabel 4.2	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ )	58
Tabel 4.3	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) ...	59
Tabel 4.4.	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Sanksi Pajak ( $X_3$ ) .....	60
Tabel 4.5	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	62
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ) .....	63
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) .....	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Pajak ( $X_3$ ) .....	65
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Atau Pekerjaan Bebas (Y) .....	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas .....	68
Tabel 4.12	Hasil Nilai VIF (Variance Inflation Factor) .....	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Rank Spearman .....	71
Tabel 4.14	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.15	Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	73
Tabel 4.16	Hasil Uji F .....	74
Tabel 4.17	Hasil Uji t .....	75
Tabel 4.18	Rangkuman Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kerangka Pemikiran .....	31
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 : Uji Normalitas

Lampiran 5 : Multikolinieritas

Lampiran 6 : Heteroskedastisitas

Lampiran 7 : Analisis Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Lampiran 8 : Uji F dan Uji Parsial (Uji t)

Lampiran 9 : Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Mulyorejo



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS, DAN  
SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN USAHA ATAU PEKERJAAN  
BEBAS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURABAYA  
MULYOREJO**

Oleh  
Rendy Ardyansyah

**ABSTRAK**

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah. Namun bertambahnya jumlah wajib pajak tersebut tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Masalah kepatuhan tersebut menjadi kendala dalam pemaksimalan penerimaan pajak. Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di Kota Surabaya dengan menggunakan beberapa variabel bebas seperti kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

Populasi dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang ada di Kota Surabaya. Berdasarkan data dari KPP Pratama Surabaya Mulyorejo, hingga akhir tahun 2012 terdapat 10.540 wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Tidak semua jumlah tersebut menjadi obyek dalam penelitian ini guna efisiensi waktu dan biaya. Oleh sebab itu dilakukan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 99 orang. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan wawancara dan observasi, sedangkan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas sedangkan pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

Kata kunci : Kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Budiarmanto (1999), Studi Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 1983, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Algifari (1997), Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi, BPFE, Yogyakarta.
- A. Tony Prasetyantono (1994), Kebijakan Ekonomi Publik di Indonesia, Penerbit P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bamber (1993), "Opportunities in Behavioral Accounting Research," Behavioral Research in Accounting, Vol. 5, p. 1 – 29.
- B.M. Sitorus (2003), Analisis Dampak Krisis Ekonomi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Bruce, Donald (2002), "Taxes and Entrepreneurial Endurance : Evidence From the Self-Employed," National Tax Journal, Vol. LV No. 1, p. 5 – 24.
- Deden Saefudin (2003), "Hukuman dan Penghargaan Untuk Wajib Pajak," Berita Pajak, No. 1492/Tahun XXXV, p. 24 – 28.
- Direktorat Jenderal Perpajakan, Berita Pajak, No. 1488/Tahun XXXV/1 April 2003.
- Feinstein, J.S. (1991), "An Econometrics Analysis of Income Tax Evasion and Its Detection," RAND Journal of Economics, Vol. 22 No. 1, p. 14 – 35.

- Franzoni, Luigi A. (1998), "Tax Evasion and Tax Compliance," *Encyclopaedia of Law and Economics*, B. Bouckaert and G. de Geest, eds., Edward Elgar and University of Ghent.
- Fratnesi (2001), *Studi Empiris Tentang Pengaruh Faktor-faktor Yang Melekat Pada Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bengkulu*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Forest, Steven. M. (2002), "Complexity and Compliance : An Empirical Investigation," *National Tax Journal*, Vol. LV No. 1, p. 75 – 88.
- Greene, William H. (1997), *Econometric Analysis*, Mac Millan Publishing Company, New York.
- Guerth, Werner dan Rupert Sausgruber (2004), "Tax Morale and Optimal Taxation," CESifo Working Paper, Presented at CESifo Venice Summer Institute.
- Gujarati, D.N. (1995), *Basic Econometric*, 3rd Edition, McGraw Hill, Inc.
- Gunawan Sumodiningrat (1996), *Ekonometrika Pengantar*, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Hair, Joseph F, Ralph E. Anderson, Ronald L. Tatham, dan William C. Black (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice-Hall International, Inc.
- Harry Yusuf A. Laksana (2001), "Special Tax Investigation dan Implikasinya Terhadap Etika Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya," *Berita Pajak*, No. 1450/Tahun XXXIV, p. 47 – 48.
- H. Muchtar Tumin (2001), "Akuntabilitas DJP di Mata Publik," *Berita Pajak*, No. 1439/Tahun XXXIII., p. 32 – 35.

- Imam Ghozali (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kiryanto (2000), “Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bada Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya,” *EKOBIS*, Vol. 1 No. 1, p. 41 – 52.
- La Midjan (1994), *Pengaruh Budaya Terhadap Sikap Pimpinan Puncak dan Kepala Bagian Akuntansi Perusahaan Go Public*, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Padjajaran Bandung.
- Lederman, Leandra (2004), “Tax Compliance and the Reformed IRS,” Working Paper, George Mason University School of Law.
- Lerche, Dietrich (1980), “Efficiency of Taxation in Indonesia,” *BIES*, Vol. 16 No. 1, p. 34 – 51.
- Miando Sahala H. Panggabean (2002), “Self Assessment, Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak,” *Berita Pajak*, No. 1462/Tahun XXXIV, p. 31 – 33.
- M. Said (2003), “Fenomena Pajak,” *Berita Pajak*, No. 1488/Tahun XXXV, p. 21–26.
- Murdiasmo (2002), *Perpajakan*, Andi Offset, Yogyakarta.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pajak dipandang bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara. Dilihat dari penerimaan negara, kondisi keuangan negara tidak lagi semata-mata dari penerimaan negara berupa minyak dan gas bumi, tetapi lebih berupaya untuk menjadikan pajak sebagai primadona penerimaan negara, dan struktur penerimaan negara sudah bergeser dalam beberapa dasawarsa terakhir ini. Hakekatnya pemungutan pajak oleh Negara merupakan wujud dari rasa pengabdian, kewajiban dan partisipasi rakyat, yang dalam hal ini sebagai wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakannya guna membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional. Oleh karena itu, pemerintah berusaha untuk menggali potensi sumber penerimaan pajak (Hendarsyah, 2009 : 1).

Menurut Soemitro (Mardiasmo, 2009 : 1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan definisi tersebut bisa dikatakan bahwa pajak tidak hanya digunakan untuk membiaya tugas-tugas dan aktivitas kenegaraan pemerintah melainkan juga digunakan untuk membayar pengeluaran umum yang

mempunyai kaitan langsung dengan masyarakat seperti penyediaan fasilitas umum. Dari definisi tersebut kita juga bisa menyimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang sifatnya memaksa. Karena sifatnya yang memaksa umumnya masyarakat akan berusaha untuk menghindarinya karena dirasa menjadi suatu beban yang sifatnya rutinitas meskipun secara teori nantinya pembayaran pajak dari rakyat ke kas negara akan digunakan untuk kemajuan kehidupan berbangsa dan bernegara yang artinya masyarakat yang membayar pajak pun akan menikmati pajak yang telah disetorkan (Mardiasmo, 2009 : 1).

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya strategis untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi perpajakan dengan diberlakukannya self assessment system [Muliari dan Setiawan, 2011 : 2].

Self Assessment System menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Harahap, 2004 (dalam Supadmi, 2010) menyatakan bahwa dianutnya sistem Self Assessment membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (voluntary compliance). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari Self Assessment System (Supadmi, 2010).

Menurut Setiawan (2010 : 6) ukuran tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang paling utama adalah tingkat kepatuhannya dalam penyampaian Surat

Pemberitahuan (SPT) tahunan dan masa secara benar dan tepat waktu. Semakin tinggi tingkat kebenaran dalam menghitung, memperhitungkan, ketepatan menyeter dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo, hingga tahun 2012 terdapat sebanyak 65.794 wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang terdaftar dan sebanyak 65.189 WPOP yang efektif. Namun hanya 30.559 SPT yang telah diterima di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Surabaya Mulyorejo yang meliputi Kecamatan Tambaksari, Mulyorejo, Kenjeran dan Bulak sebesar 46,88%. Berdasarkan data yang ada pula dapat dilihat bahwa ternyata tingkat kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo dalam lima tahun terakhir sejak tahun 2008 tidak mencapai 80%. Pada Tabel 1.1. berikut ini dapat dilihat tingkat kepatuhan pelaporan Surat Pemberitahuan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo dari tahun 2008 – 2012.

Tabel 1.1 : Jumlah WP Orang Pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan

Tahun	Jumlah WPOP Yang Terdaftar	Jumlah WPOP Yang Efektif	Jumlah SPT Yang Telah Disampaikan	Jumlah SPT Yang Belum Disampaikan	Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT WPOP $[(4)/(3)]*100\%$
(1)	(2)	(3)	(4)	(3) – (4)	
2008	27.489	26.963	8.088	18.875	29,99%
2009	41.042	40.471	23.277	17.194	57,52%
2010	52.748	52.155	31.095	21.060	59,62%
2011	60.485	59.882	35.108	24.774	58,63%
2012	65.794	65.189	30.559	34.630	46,88%

Sumber : Basis Data Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak

Berdasarkan Tabel 1.1. menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi di wilayah kerja KPP Pratama Surabaya Mulyorejo dari tahun 2008 – 2010 terus mengalami peningkatan, tetapi jumlah wajib pajak yang menyetorkan SPT dalam dua tahun terakhir justru mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan kurangnya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yaitu menyampaikan atau melaporkan SPT.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak terutang. Diantaranya yaitu kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar pajak terutang sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya, yang kedua tentang pelayanan fiskus atau petugas pajak dan yang terakhir adanya sanksi perpajakan yang dapat membuat Wajib



Pajak baik terpaksa atau tidak harus melaporkan dan membayar pajak terutangnya.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Menurut Suardika (dikutip dari Muliari dan Setiawan, 2010), masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2010) juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Supadmi (2010) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (dalam Supadmi, 2010) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Yadnyana (2009) dalam Muliari dan Setiawan (2010) menemukan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas wajib mengisi SPT Tahunan Form 1770. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha menjalankan usaha seperti usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain. Sedangkan yang dimaksud dengan pekerjaan bebas yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Contoh pekerjaan bebas yaitu praktek pribadi sebagai dokter, konsultan, pengacara, dan lain-lain.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Hal tersebut dikarenakan mereka melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri atas usaha mereka. Pembukuan atau pencatatan yang dilakukan dapat dilaksanakan sendiri maupun mempekerjakan orang yang ahli dalam akuntansi. Namun kebanyakan dari pelaku kegiatan usaha dan pekerjaan bebas tersebut beranggapan bahwa akan kurang efisien apabila mempekerjakan orang untuk melakukan pembukuan atau pencatatan, terutama dalam hal biaya. Dengan demikian, yang bersangkutan lebih memilih untuk menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan sendiri, sehingga menimbulkan kemungkinan kesalahan maupun ketidakjujuran dalam pelaporan pajaknya.

Objek dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di kota Surabaya. Dalam Wikipedia, dijelaskan bahwa Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, dengan jumlah penduduk metropolisnya yang mencapai 3 juta jiwa, Surabaya merupakan pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan di kawasan Indonesia timur ([www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)).

Berdasarkan latar belakang diatas, memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh

Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha atau Pekerjaan Bebas Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo.“

## 1.2. Rumusan dan Batasan Masalah

### 1.2.1. Rumusan Masalah

Penelitian yang dilakukan adalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas sangat diperlukan. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan masalah “faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas?”. Variabel-variabel yang diperkirakan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo?

2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo?

#### 1.2.2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang dikaji merupakan salah satu aspek yang penting dalam penulisan penelitian ini. Pembatasan masalah dimaksudkan untuk menghindari adanya tumpang tindih pembicaraan diluar sasaran yang akan dicapai. Melalui pembatasan masalah ini, penulis akan memberikan batasan tentang ruang lingkup yang akan dikaji.

Dalam pembahasan penelitian ini, penulis akan membahas pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo.

### 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
- b. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
- c. Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

#### 1.3.2. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### a. Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

##### b. Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak yang dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan sanksi pajak, terutama bagi daerah lokasi penelitian.